

DH Policy and Procedures for Investigating Complaints and Violations 2025 - 2026

Introduction

The Ministry of Education and Higher Education (MOEHE) in Qatar ensures that private primary schools adhere to established standards and guidelines to provide quality education. This policy outlines the procedures for investigating complaints and addressing violations related to private primary schools, in alignment with MOEHE's regulatory framework.

Aim

While we aim to run the daily operations effectively, smoothly, and efficiently, we recognise that certain situations may be resolved unsatisfactorily for parents, students, and the school. This policy regulates procedures should any parent or student wish to make a formal complaint as per the MOE&HE instructions.

This policy explains the rights and responsibilities of students, parents, and staff. It intends to help everyone recognise that responsibilities rest with one another and that there is a procedure to follow if a complaint is to be made.

Values of the Policy:

- 1 - Providing an environment of mutual respect, open communication, and encouraging expression of opinions.
- 2 - Undertaking all legislation and legal requirements.
- 3 - Treating disputes, complaints, and their parties with justice and fairness.
- 4 - Reinforcing complaints and dispute resolution quickly and accurately.
- 5 - Keeping data and information confidential at all times.

Policy Outcomes:

- 1 - Using outcomes of the complaint and control in improving and developing schooling.
- 2 - Stability of procedures for treating complaints and violations of private schools.
- 3 - Managing disputes with fairness and transparency for the satisfaction of all concerned parties as possible.



Policy for dealing with complaints

1. Any complaint raised needs to be treated seriously and courteously and given the time necessary for the complainant to feel that the matter has been dealt with properly. It is essential that the complainant has confidence in these procedures and knows that the matter will be investigated impartially and dealt with as quickly as possible.
2. We recognise the need for basic information and the complaints procedure to be well-known and easily accessible.
3. The investigation of a complaint will not deal with staff disciplinary matters. If, however, it is concluded that disciplinary procedures should be initiated during the investigation of a complaint, this will be handled separately through the school's Staff Discipline Policy.
4. We recognise that all concerned staff members must always maintain confidentiality. Therefore, all conversations and correspondence must be treated with the utmost discretion. All parties to a complaint must accept that some information sharing will be inevitable if the complaint is to be investigated thoroughly and fairly. Parents must feel confident that a complaint will not disadvantage their child.
5. Edison International Academy - DH must record, monitor, and evaluate all formal complaints.

Procedure for dealing with complaints

Stage 1:

Expression of concern in person or via email to the Principal, the Complaints Committee and/or Team Leader of the respective year group the child is studying in by the complainant.

The Team Leader and Complaints Committee are to respond to the complainant within a maximum of 48 hours (2 working days) and provide the complainant with the necessary information.

Satisfactory outcome or proceed to Stage 2



Stage 2: Consideration by the School Principal:

The Complaints Committee and the School Principal may arrange an appointment to discuss the complaint within 48 hours (2 working days)

The School Principal is to initiate a further investigation and respond to the complainant in writing within five working days of receiving the complaint. If the outcome is satisfactory, proceed to Stage 3.

Stage 3: Consideration by the Complaints Committee:

The complainant asks in writing to be referred to the complaints committee. Complaints Committee to review previous investigation and re-investigate if needed

The Complaints Committee will respond to the outcome of the discussion in writing to the complainant within five days of receiving the complaint. This decision is final.

With your cooperation in following the above Stages, we are sure to be able to address all your concerns appropriately and satisfactorily.

Notice:

The above stated period is the minimum for treating complaints and violations. Working on the complaints and the violations may require a longer period than the above stated ones, according to the details of the complaints or the violation.

DH COMPLAINTS AND DISCIPLINE COMMITTEE MEMBERS:

Ms. Annemie (Chairperson)

Ms. Shahira (Admin manager)

Ms. Ntokozo (Academic Coordinator)

Ms. Ekram (School counsellor)

Mr. Johann



سياسة وإجراءات إديسون دحل الحمام للتحقيق في الشكاوى والانتهاكات 2026 - 2025

مقدمة

تحرص وزارة التعليم والتعليم العالي في قطر على التزام المدارس الابتدائية الخاصة بالمعايير والإرشادات المعمول بها لتوفير تعليم جيد. وتوضح هذه السياسة الإجراءات المتبعة للتحقيق في الشكاوى ومعالجة الانتهاكات المتعلقة بالمدارس الابتدائية الخاصة، بما يتماشى مع الإطار التنظيمي لوزارة التعليم والتعليم العالي.

الهدف

في حين أننا نهدف إلى إدارة العمليات اليومية بفعالية وسلاسة وكفاءة، فإننا ندرك أن بعض المواقف قد يتم حلها بشكل غير مرضٍ لأولياء الأمور والطلاب والمدرسة. تنظم هذه السياسة الإجراءات التي يجب على أي ولي أمر أو طالب أن يتخذها إذا رغب في تقديم شكوى رسمية وفقاً لتعليمات وزارة التعليم والتعليم العالي.

تشرح هذه السياسة حقوق ومسؤوليات الطلاب وأولياء الأمور والموظفين. وتهدف إلى مساعدة الجميع على إدراك أن المسؤوليات تقع على عاتق بعضهم البعض وأن هناك إجراءً يجب اتباعه في حالة تقديم شكوى.

قيم السياسة:

- 1- توفير بيئة من الاحترام المتبادل والتواصل المفتوح وتشجيع التعبير عن الآراء.
- 2- القيام بكافة التشريعات والمتطلبات القانونية.
- 3- التعامل مع النزاعات والشكاوى وأطرافها بالعدل والإنصاف.
- 4- تعزيز الشكاوى وحل النزاعات بسرعة ودقة.
- 5- الحفاظ على سرية البيانات والمعلومات في جميع الأوقات.

نتائج السياسة:

- 1- استخدام نتائج الشكاوى والرقابة في تحسين وتطوير العملية التعليمية.
- 2- استقرار إجراءات معالجة شكاوى ومخالفات المدارس الخاصة.
- 3- إدارة النزاعات بالعدالة والشفافية بما يرضي جميع الأطراف المعنية قدر الإمكان.



سياسة التعامل مع الشكاوى

1. يجب التعامل مع أي شكوى يتم رفعها بجدية ولباقة وإعطائها الوقت اللازم حتى يشعر المشتكي بأن الأمر قد تم التعامل معه بشكل صحيح. ومن الضروري أن يثق المشتكي في هذه الإجراءات وأن يعلم أن الأمر سيتم التحقيق فيه بحيادية والتعامل معه في أسرع وقت ممكن.
2. نحن ندرك الحاجة إلى أن تكون المعلومات الأساسية وإجراءات الشكاوى معروفة ويمكن الوصول إليها بسهولة.
3. لن يتناول التحقيق في الشكاوى المسائل التأديبية للموظفين. ومع ذلك، إذا تم التوصل إلى استنتاج مفاده أنه يجب البدء في إجراءات تأديبية أثناء التحقيق في الشكاوى، فسيتم التعامل مع هذا الأمر بشكل منفصل من خلال سياسة الانضباط للموظفين في المدرسة.
4. نحن ندرك أن جميع أعضاء فريق العمل المعنيين يجب أن يحافظوا دائماً على السرية. لذلك، يجب التعامل مع جميع المحادثات والمراسلات بأقصى درجات السرية. يجب على جميع أطراف الشكاوى قبول حقيقة مفادها أن تبادل بعض المعلومات أمر لا مفر منه إذا كان من المقرر التحقيق في الشكاوى بدقة وعدالة. يجب أن يشعر ولي الأمر بالثقة في أن الشكاوى لن تضر بطفله.
5. يجب على أكاديمية إديسون الدولية – دحل الحمتم تسجيل ومراقبة وتقييم جميع الشكاوى الرسمية.

إجراءات التعامل مع الشكاوى

المرحلة 1: التعبير عن القلق شخصياً أو عبر البريد الإلكتروني إلى مديرة المدرسة ولجنة الشكاوى و/أو قائد الفريق في المجموعة العمرية التي يدرس فيها الطفل من قبل المشتكي.

يتعين على رئيس الفريق ولجنة الشكاوى الرد على المشتكي في غضون 48 ساعة كحد أقصى (يومي عمل) وتزويد المشتكي بالمعلومات اللازمة.

نتيجة مرضية أو الانتقال إلى المرحلة 2

المرحلة الثانية: النظر من قبل مديرة المدرسة:

يجوز للجنة الشكاوى ومديرة المدرسة ترتيب موعد لمناقشة الشكاوى خلال 48 ساعة (يومي عمل). ويتعين على مديرة المدرسة البدء في مزيد من التحقيق والرد على المشتكي كتابياً خلال خمسة أيام عمل من استلام الشكاوى.

إذا كانت النتيجة مرضية، انتقل إلى المرحلة 3.

المرحلة الثالثة: النظر من قبل لجنة الشكاوى:

يطلب المشتكي كتابياً تحويل الشكاوى إلى لجنة الشكاوى، وتقوم لجنة الشكاوى بمراجعة التحقيق السابق وإعادة التحقيق إذا لزم الأمر، وترد لجنة الشكاوى على نتيجة المناقشة كتابياً للمشتكي خلال خمسة أيام من تلقي الشكاوى، ويعتبر هذا القرار نهائياً.



وبفضل تعاونكم في اتباع المراحل المذكورة أعلاه، فإننا على يقين من أننا سنكون قادرين على معالجة جميع مخاوفكم بشكل مناسب ومرضي.

لاحظ:

المدة المذكورة أعلاه هي الحد الأدنى لمعالجة الشكاوى والمخالفات، وقد يتطلب العمل على الشكاوى والمخالفات مدة أطول من المدة المذكورة أعلاه، وذلك حسب تفاصيل الشكاوى أو المخالفة.

أعضاء لجنة الشكاوى والانضباط – أديسون دحل الحمام:

- السيدة أنيمي (رئيسة اللجنة)
- السيدة شاهيرا (مديرة إدارية)
- السيدة نتوكوزو (منسقة أكاديمية)
- السيدة إكرام (المستشارة المدرسية)
- السيد يوهان هنري (مدرس صف)

